(a) whether the Reserve Bank of India appointed a Committee to improve the Customer service in banks;

(b) if so, exact date of appointment of the Committee, when did it submit its report and details of its recommendations and the exact date of RBI instructions to the banks to implement them;

(c) the action taken by banks to implement these recommendations and whether improvement in operational efficiency has resulted in reducing the service and interest charges;

(d) if not, the reasons therefor;

(e) the total number of recommendations made, the number accepted, the number implemented and the number under review, with status and reasons therefor, and

(f) the main thrust of the recommendations?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (DR. DEBI PROSAD PAL): (a) and (b) In September, 1990, Reserve Bank of India (RBI) had appointed a Committee on Customer Service in Banks under the Chairmanship of Sh. M.N. Goiporia, ex-Chairman of State Bank of India. The Committee submitted its report on 5.12.91 containing 97 recommendations. The wide ranging recommendations made by the Committee cover the following areas:—

(I) improvement of customer service by enlarging the scope of teller services, extending banking hours for non-cash transactions, devising appropriate procedures to render uninterrupted service during business hours, extending facilities for exchange of mutilated and soiled notes, ensuring nomination in all accounts;

(II) opening of specialised branches focussing on international banking, industrial finance, small scale industries;

(III) making bank employees more responsive and customer friendly by job enrichment, proper training, reward system and more constructive role by employees organisations;

(IV) technology upgradation and continuous review of systems and procedures in tune with the changing needs of customers;

(V) making bank deposits more attractive by increasing savings bank interest rates, permitting tax benefits on deposits etc., and

(VI) compensating customers for delay in collection of cheques, payment by mail transfer, telegraphic transfer, etc.

RBI have advised banks on 28.1.92, 27.5.92, 11.2.93 and 27.10.93, to implement majority of the recommendations.

(c) and (d) Banks have already started implementing the various recommendations of the Committee. According to RBI, so far there does not appear to be any reduction in service charges/interest charges.

(e) A detailed Statement will be laid on the Table of the House.

(f) The main thrust of the recommendations is on the need for greater competitions, greater operational flexibility in respect of banking services and greater responsiveness to the needs of the public.

मध्य प्रदेश के ग्रामीण और आदिवासी क्षेत्रों का विद्युतीकरण

229. **श्री दिलीप सिंह जूदेव:** क्या विद्युत मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या ग्रामीण विद्युतीकरण निगम लिमिटेड ने मध्य प्रदेश के ग्रामीण और आदिवासी क्षेत्रों में तेजी से विद्युतीकरण करने के लिए अब तक कोई प्रयास किया है;

(ख) यदि हां, तो राज्य में उन गांवों का जिलावार ब्यौरा क्या है जिन्हें ग्रामीण विद्युतीकरण निगम लिमिटेड द्वारा विद्युतीकृत किया गया है;

(ग) क्या इस सम्बन्ध में मध्य प्रदेश के मामले में कोई भेदभाव बरता जा रहा है;

(घ) आठवें पंचवर्षीय योजना के अंत तक मध्य प्रदेश में विद्युतीकरण के लिए क्या लक्ष्य निर्धारित किया गया है; और

(ङ) मध्य प्रदेश में अब तक वास्तव में किए गए विद्युतीकरण का जिलावार ब्यौरा क्या है?

विद्युत मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्रीमती उर्मिलाबेन चिमनभाई पटेल) (क) जी, हां।

(ख) उपलब्ध सूचना के अनुसार मध्य प्रदेश में सितम्बर, 1995 के अन्त तक 67,383 गांवों का विद्युतीकरण किया गया था, इसमें आर ई सी वित्तपोषित स्कीमों के अधीन विद्युतीकृत किए गए 52964 गांव भी शामिल हैं। विद्युतीकृत गांवों के बारे में जिलेवार संख्या का ब्यौरा विवरण में दिया गया है। (नीचे देखिए)

(ग) जी, नहीं।

(घ) राज्यवार विद्युतीकरण सम्बन्धी लक्ष्यों का निर्धारण वर्ष-प्रतिवर्ष के आधार पर किया जाता है। 8वीं योजना के प्रथम 4 वर्षों के दौरान मध्य प्रदेश में 1500 गांवों का विद्युतीकरण किए जाने के लक्ष्य का योजना आयोग ने अनुमोदन कर दिया है।

(ङ) मध्य प्रदेश में ग्राम विद्युतीकरण किए जाने सम्बन्धित जिलेवार ब्यौरा अनुबन्ध में दिया गया है।

विवरण

30.09.95 की स्थिति के अनुसार मध्य प्रदेश में ग्राम विद्युतीकरण से सम्बन्धित जिलेवार ब्यौरा

क्र०सं०	जिला	सितम्बर, 1995 की स्थिति के अनुसार विद्युतीकृत गांव
1.	भोपाल	544
2.	रायसेन	1315
3.	विदिशा	1374
4.	सिहौर	1009
5.	होशंगाबाद	1300
6.	राजगढ़	1643
7.	बेतुल	1308
8.	ग्वालियर	751
9.	दतिया	398
10.	मुरैना	1248
11.	भिण्ड	891
12.	शिवपुरी	1280
13.	गुना	1978
14.	इन्दौर	639
15.	धार	1478
16.	झाबुआ	1294
17.	खाण्डवा	1091
18.	खारगोन	1712
19.	उज्जैन	1098
20.	रतलाम	1044
21.	मन्दसौर	1575
22.	शाहजहांपुर	1065
23.	देवास	1032
24.	जबलपुर	2135
25.	माण्डला	1941
26.	नरसिंहपुर	998
27.	छिन्दवाड़ा	1894
28.	सियोनी	1506
29.	बालाघाट	1163
30.	सागर	1735
31.	दामोह	1080
32.	रिवा	2098
33.	सतना	1663
34.	छतरपुर	1074
35.	पन्ना	932
36.	टिकमगढ़	880
37.	सिधी	1790
38.	शाहडोल	1812
39.	रायपुर	3592
40.	दुर्ग	1729
41.	राजनन्दगांव	2098
42.	बस्तर	2821
43.	बिलासपुर	3263
44.	सुरगुजा	2125
45.	रायगढ़	1987
	जोड़	67383